
NOTICIAS / NEWS

LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS EN LAS ORGANIZACIONES. Del plano operativo al plano estratégico: una propuesta desde la normalización

1. Introducción: Una visión al entorno

La transformación de la sociedad en los últimos años hacia el modelo de e-sociedad o sociedad de la información está teniendo un gran impacto en muy distintos planos que van desde lo personal hasta el modelo de sociedad. Si nos centramos en las organizaciones (tanto públicas como privadas), también observamos una rapidísima evolución y cambios muy importantes relacionados en gran parte con la tecnología y la implantación de nuevos métodos de comunicación, adquisición de la información y gestión de las evidencias de sus actividades.

Hasta hace muy poco no había ninguna duda de cómo se documentaban las evidencias de las actividades de una organización: se producían documentos en papel que se guardaban ordenadamente constituyendo el archivo de la organización correspondiente. Con más o menos fortuna y acierto las organizaciones gestionaban los documentos que producían asignando la responsabilidad sobre los mismos a unas determinadas posiciones en la organización (en las administraciones públicas a los distintos cuerpos de archiveros, y en las empresas privadas a responsables de archivo con variadas y diversas procedencias). La tareas en relación con el archivo de las organizaciones tenían un componente esencialmente operativo: supervisar transferencias y traslados, prestar o proporcionar documentación a quien la pida, destruir la que no se necesite, describir para mejorar el control, etc. Sin restar ninguna importancia a la imprescindible función de dar soporte documental a las actividades de la organización y a la conservación de la memoria de la misma, la esencia del sistema estaba tan interiorizada (nadie dudaba de cómo se hacía un documento, como se firmaba o como se guardaba en una estantería o en carpetas) por todos los componentes de la organización que difícilmente podía entenderse como una actividad estratégica. De hecho la queja común de los profesionales ha sido, hasta ahora, que la alta dirección no parecía darse cuenta de la importancia de esta función y conseguir recursos para la misma se convertía en una labor en muchos casos quijotesca.

La conversión al mundo digital plantea a las organizaciones muchos dilemas estratégicos y no es menor el hecho de reinventar un modelo que permita documentar sus actividades y poder recuperar y utilizar las evidencias de las mismas

cuando las necesite. Al mismo tiempo los nuevos tiempos exigen tanto de las organizaciones públicas y privadas una mayor transparencia en su gestión, lo que desemboca en una necesidad cada vez mayor de gestionar estos documentos y evidencias que a un ritmo vertiginoso dejan de tener un soporte físico conocido para crearse y gestionarse en el soporte lógico de diferentes sistemas informáticos.

Por otro lado, hace ya mucho tiempo que gestionar organizaciones (management) es una disciplina en auge, que trata de dar respuestas a la complejidad cada vez mayor de las mismas. Son varios los métodos o sistemas de gestión de las organizaciones que se encuentran asentados y que se centran en distintos aspectos de la organización: la calidad, la seguridad, el talento, etc.

En los años 90 uno de los grandes éxitos del «management» fue la normalización de los sistemas de gestión, que tiene su máximo exponente en la norma ISO 9000¹. Su éxito fue tal que prácticamente todos el mundo asocia ISO con esta norma, a pesar del enorme corpus normativo que publica, mantiene y actualiza en materias tan dispares como el tamaño del papel que todos usamos o los acrónimos de los países que utilizamos para miles de propósitos.

2. Una propuesta desde ISO

El comité técnico de ISO, constituido (como todos los comités técnicos de normalización de ISO) por profesionales expertos en sus materias nominados por los respectivos países, que se encarga de la gestión de los documentos es el SC11- Archives/records management. Es un Subcomité muy activo dentro del Comité 46- Information and Documentation. A pesar de ser bastante reciente ya que se creó en el año 1998, ha desplegado una gran actividad y ha publicado una norma la ISO 15489 (2001)² Records management, que ha tenido una importante difusión en sus escasos ocho años de existencia.

Sin embargo, a pesar del éxito relativo de esta norma, en el SC11 se barajaba la inquietud de no conseguir hacer de ella un instrumento normativo que alineara la gestión de documentos y evidencias con las necesidades estratégicas de las organizaciones y las preocupaciones de la alta dirección. Varios fueron los intentos de rehacerla cuando a los cuatro años de su publicación entró en fase de revisión según los procedimientos ISO. Tras al menos tres años de intentos fallidos, la Delegación española presentó una propuesta que abrió un nuevo camino normativo, y que se acabó concretando en un borrador de norma que está en fase de redacción. La idea central es plantear un sistema de gestión de las organizaciones que se ocupe de los aspectos relacionados con las evidencias y los

¹ UNE ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. (Última edición UNE ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.

² UNE ISO 15489:2006. Gestión de documentos. Parte 1 Generalidades. Parte 2 Directrices (traducción de la versión inglesa de 2001).

documentos, y alinearse con las normas de gestión (los MSS, Management Systems Standard en la jerga ISO) como la 9000, la 14000³ o la 27000⁴.

La nueva familia de normas tendrá el número ISO 32500 y se titulará Management System for records. Conceptualmente la idea es que los documentos y evidencias (records) pueden ser un aspecto más de un sistema de gestión de las organizaciones, que además puede ser implementado conjuntamente con los otros sistemas de gestión promovidos por otras normas ISO. Ha sido providencial la coincidencia del proyecto con la publicación por ISO del libro «Integrated use of management systems standards»⁵

Los que estamos involucrados en este proyecto, creemos que la publicación de esta norma (previsiblemente a fines del 2010 o principios del 2011) va a suponer una gran oportunidad para situar la gestión de los documentos y evidencias en el plano estratégico. Como todas las oportunidades hay que saber aprovecharlas y en gran parte va a depender de cómo seamos capaces de posicionarla en el mercado y probablemente de otras circunstancias externas difícilmente previsibles.

3. La futura familia ISO 30200. Management system for records

Los dos primeros productos de la familia denominados «Fundamentals and vocabulary» y «Requirements» llevan siendo redactados por sendos grupos de trabajo desde octubre del 2007, después de los estudios previos que ISO propone a la hora de redactar un MSS. La primera votación que incluía ya borradores finalizó en mayo de 2009, obteniendo un rotundo éxito (19 votos afirmativos y 4 abstenciones, entre los 23 países miembros con derecho a voto).

La estructura de las nuevas normas es muy similar a las de las ISO 9000 o 27000, siguiendo la guía de redacción de ISO para este tipo de productos, y propone un ciclo de mejora continua (PCDA. Plan-check-do-act) para la implantación del sistema de gestión. El resto de los MSS tienen importantes secciones que hablan del control de «records» (evidencias de las actividades) y de «documents» (los manuales y procedimientos que describen como se llevan a cabo las actividades), y que son la base sobre la que se realiza la auditoría de cumplimiento y se conceden las certificaciones de conformidad con las normas. El sistema de gestión propuesto por las 32.500 se presenta como una ayuda para los otros MSS.

El proyecto de norma 32500 «Management system for records: Fundamentals and vocabulary» será la cabecera de la familia y contiene la justificación y el alcance de la familia, su alineamiento en las organizaciones y los beneficios de su implantación. Además la lista de términos y definiciones que aplicarán a toda la familia.

El proyecto de norma 32501 «Management system for records: requirements» es la que describe lo que hay que hacer para implantar el sistema de gestión

³ UNE ISO 14001:2004. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos para su uso.

⁴ UNE ISO/IEC 27001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad de la información (traducción de la versión inglesa de 2005).

⁵ Integrated use of Management systems standards. ISO 2008.

propuesto según el modelo PDCA. La fase de planificar incluye la definición de la política y los objetivos del sistema, tanto estratégicos como operativos, la definición de los roles y responsabilidades y el diseño de los procesos documentales. La Fase de hacer incluye la documentación del sistema, la implementación de sistemas operativos de gestión documental, el plan de implementación, la gestión de los recursos, y los requerimientos de formación y comunicación. La fase de evaluar incluye los requerimientos de seguimiento, de detección de no conformidades y los sistemas de auditoría interna. Por último, la fase de actuar incluye las acciones preventivas y correctivas, la evaluación por parte de la alta dirección y las medidas de mejora.

La familia se completará en el futuro con una guía de implementación, una guía de autoevaluación y una norma de requerimientos para entidades acreditadoras, encaminada a regular la implantación de posibles procesos de certificación de esta norma. Al mismo tiempo se seguirán desarrollando normas e informes técnicos relacionados. Además de los ya existentes sobre metadatos⁶ y análisis de los procesos de trabajo⁷, están en marcha informes sobre digitalización, análisis de riesgos y conversión y migración⁸.

Durante todo este tiempo los miembros de los grupos de trabajo (profesionales de la gestión de documentos de aproximadamente 15 países diferentes) hemos tenido que hacer un gran esfuerzo de comprensión y consenso. Lo más difícil ha sido desprenderse de la visión desde la gestión documental, para adoptar la visión y posición del «management», lo que supone un esfuerzo por evitar la jerga profesional y por alinear los objetivos de gestionar los documentos con los objetivos de las organizaciones.

En el proceso habitual de ISO, los MSS se consideran un tipo especial de normas, que además del largo proceso de votaciones y consenso para cualquier tipo de norma, deben ser aprobadas por el TMB (Technical Management Board). Cuando además los MSS propuestos se consideran de tipo generalista se incluyen en un Comité conjunto que vela por la uniformidad de todos ellos y su posible aplicación conjunta. Nuestra propuesta se encuentra en este proceso y hemos sido invitados a explicarla en la próxima reunión de este año. Si conseguimos convencer a los representantes de los demás MSS, habrá sido un gran paso en la dirección de situar la gestión de documentos y evidencias en un plano estratégico en la gestión de las organizaciones.

Carlota Bustelo Ruesta

Inforarea, S. L.

Presidenta CTN50/SC1 Gestión de documentos y aplicaciones AENOR.

⁶ UNE ISO 23081:2008 Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1. Principios. Parte 2 Aspectos conceptuales y de implementación.

⁷ UNE ISO/ TR 26122:2008 IN. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de los documentos.

⁸ Se puede consultar los trabajos en curso del Sc11 en http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856 [consultado julio 2009].